



## सामूहिक कृतीद्वारे मिळणारे यश अथवा परिणाम

श्री. विश्राम दिक्षित

मुख्य कार्यकारी अधिकारी

दि नाशिक मर्चंट्स को-ऑप. बँक लि., नाशिक

कोणतीही संस्था अथवा संघटना त्यांचे विशिष्ट ध्येय, उद्दिष्ट डोळ्यासमोर ठेवून कार्यरत असते. हे ध्येय, उद्दिष्ट पूर्तीकरिता एक पूर्व कृती आराखडा तयार केला जातो व त्यानुसार त्या संस्था/संघटनेत कार्यरत असलेले मनुष्यबळ संसाधन, विविध विभाग, यंत्रसामग्री यांचे योग्य प्रकारे नियोजन केले जाते. त्यांच्यात योग्य पद्धतीने संवाद प्रस्थापित करून कार्यपद्धती निश्चित केली जात असल्यानेच संस्थेचे/संघटनेचे ध्येय, उद्दिष्ट साध्य होऊन, त्या संस्थेला यश प्राप्त होत असते.

विविध विभागात सहभागी असलेल्या व्यक्ती तसेच प्रत्येक घटक एकत्रितपणे नियोजित असलेले कार्य, कर्तव्य सुयोग्य पद्धतीने पार पाडतात, तेव्हा त्या-त्या संघटनेत अथवा समूहात सुसंवाद प्रस्थापित होऊन मोठ्या प्रमाणावर संघटनेचे उद्दिष्ट पूर्ण होऊन यश प्राप्त होत असते.

संस्था अथवा संघटनेमधील कोणतेही कार्य पूर्ण करण्यासाठी त्या संबंधीचे 'सुयोग्यरित्या नियोजन' म्हणजेच काम करण्यासंबंधीची मार्गदर्शक तत्त्वे, नियमावली अथवा आराखडा तयार करणे आवश्यक असते. सर्वसाधारणपणे यामध्ये दोन प्रकारच्या प्रक्रिया किंवा पद्धती दिसून येतात. त्यातील पहिली प्रक्रिया म्हणजे आपल्याला करावयाच्या व हाती घेतलेल्या कामाची प्रक्रिया, त्याचे स्वरूप व त्याची आखणी आहे आणि दुसरे म्हणजे, व्यवसाय वाढीचे परिणाम किंवा ती प्रक्रिया योग्य रितीने पूर्ण झाल्यानंतर मिळणारे यश.

सर्वप्रथम याठिकाणी आपण 'योग्यरित्या नियोजन किंवा अचूक कार्यपद्धतीचा आराखडा' याबाबत समजावून घेणार

आहोत. यानंतर व्यवसायवाढीच्या आवश्यकतेनुसार सामूहिक कृतीची सांगड कशी बांधायची ते समजावून घेणार आहोत.

**योग्यरित्या नियोजन/कार्यपद्धतीचा अचूक आराखडा म्हणजे काय ?**

संस्था अथवा संघटनेचे ध्येय, उद्दिष्ट डोळ्यासमोर ठेवून व्यवसायाची कार्यपद्धत व अपेक्षित असलेले परिणाम याचा सारासार विचार करून एक मसूदा तयार केला जातो. त्यालाच आपण कार्यपूर्तीसाठी नियोजनपूर्वक तयार केलेला आराखडा असे म्हणू शकतो. कार्यपद्धत ही संस्थेमध्ये उपलब्ध असलेल्या कौशल्यपूर्ण मानवी संसाधनांवर व यंत्रसामग्रीवर अवलंबून असते. आजच्या स्पर्धात्मक युगात टिकून राहण्यासाठी व्यवसाय क्षेत्रानुसार, कार्य प्रक्रियेसाठी कुशल मनुष्यबळ व अत्याधुनिक तंत्रज्ञानाची आवश्यकता असून ती वेगवेगळ्या व्यवसायाच्या स्वरूपानुसार भिन्न-भिन्न स्वरूपाची असू शकते. आणखी विस्ताराने सांगायचे म्हटले, तर काही ठिकाणी अत्याधुनिक तंत्रज्ञानाचा वापर केला जातो. परिणामी तुलनेने त्याठिकाणी मानवी संसाधन कौशल्याची गरज कमी प्रमाणात लागते. याउलट जर पारंपारिक कार्यपद्धतीने कामकाज केले जात असेल व ते पूर्ण करण्यासाठी विशेष कौशल्य प्राप्त असलेले मनुष्यबळ पर्याप्त प्रमाणात उपलब्ध असेल तर तंत्रज्ञानाची आवश्यकता ही तुलनेने कमी लागू शकते.

**योग्यरित्या नियोजन/कार्यपद्धतीचा अचूक आराखडा असतांनाही संदिग्धता टाळणे आवश्यक**

संस्था अथवा संघटनेच्या व्यवसाय कार्यपद्धतीमध्ये प्रक्रियेच्या सुरुवातीपासून ते अपेक्षित परिणाम,

निकालापर्यंतचे महत्त्वपूर्ण टप्पे, पायऱ्या, कार्य पूर्ण करण्यासाठी मार्गदर्शक तत्वे अधोरेखित करणे, नमूद करणे अत्यंत गरजेचे आहे. अपेक्षेनुसार प्रक्रिया पूर्ण होण्यासाठी लागणारा वेळ, कार्य करण्याची प्रक्रिया, त्याचे परिणाम इ. मसुदा तयार करून त्या दिशेने वाटचाल करत असतांना वेळोवेळी मूल्यमापन करणे आवश्यक असते. यासाठी आवश्यक असल्यास तुम्ही नव्याने आराखड्यात बदल करून नंतर निर्णयावर परिणाम करणाऱ्या प्रमुख बाबी तपशीलवार शोधून काढू शकता. यात प्रामुख्याने परिणाम करणाऱ्या बाबी जसे की, कार्य प्रक्रियेतील चुका टाळणे, चुकीच्या कार्यपद्धती वगळणे, बदल करणे तसेच अपेक्षित वेळेत कार्य पूर्ण व्हावे यासाठी कार्य प्रक्रियेचा प्रवाह निश्चित करून विशिष्ट मुदतीत वेळेचे विश्लेषण करणे इ. बाबी आवश्यक आहे. असे होत असताना अपेक्षित यश किंवा उद्दिष्ट पूर्णत्वाकडे नेणाऱ्या, प्रक्रियेच्या प्रवाहात गती प्राप्त करून देणाऱ्या प्रमुख पायऱ्या देखील लक्षात घेतल्या पाहिजेत.



अत्याधुनिक तंत्रज्ञान, प्रणालीचा वापर करून ग्राहकांना अधिक चांगली व व्यावसायिक सेवा प्रदान करणे. संस्थेची एकदा की अपेक्षित, निश्चित ध्येय, उद्दिष्ट पूर्ण होऊन, यशस्वी वाटचाल सुरु झाली. स्थिरता प्राप्त झाली की, मग अधिक परिणामकारक सेवा, सुविधांवर भर दिला पाहिजे, याकरिता आधुनिक तंत्रज्ञान व कार्यप्रणालीसाठी कोअर बँकिंग सोल्युशन प्रणाली आत्मसात करणे

अधिक फायदेशीर ठरू शकते. पारंपारिक पद्धतीने काम हाताळल्यास कार्यात दोष/चूका होण्याची शक्यता जास्त असते. यावर मात करण्यासाठी पारंपारिक पद्धतीने काम हाताळण्याऐवजी कोअर बँकिंग सोल्युशन कार्यप्रणालीचा वापर करावा. ही कार्यप्रणाली ताबडतोब अंतर्भूत करणे किंवा तिचे अनुपालन करणे शक्य नसले तरी टप्प्याटप्प्याने तिचा वापर करण्याचा प्रयत्न करावा. या प्रणालीत कौशल्याची जास्त आवश्यकता नसल्याने Customer Service चे काम एकसंधरित्या पूर्ण होऊ शकते. काही उपलब्ध असलेल्या माहिती व अभिप्रायानुसार कोअर बँकिंग सोल्युशनच्या आवृत्तीत सातत्याने सुधारणा होत आहे. याचे कारण असे की, जोपर्यंत तुम्हाला सर्वोत्तम कार्य पद्धत मिळत नाही, तो पर्यंत त्यावर सातत्याने काम सुरुच ठेवावे लागते.

यासाठी अपेक्षित परिणाम प्राप्त होईपर्यंत आधीच्या केलेल्या कार्यातून प्राप्त होणारे परिणाम, त्याचे विश्लेषण करून योग्य त्या सुधारणा करणे हे देखील गरजेचे आहे. हे सर्व घटक विचारात घेतल्यानंतरही मिळालेले परिणाम हे आपल्या ग्राहक व हितचिंतकांच्या गरजेनुसार भिन्न असू शकतात, कारण परिस्थितीनुसार व वेळेनुसार ग्राहकांची गरज व अपेक्षा काळानुसार बदलत जातात. याकरीताच कोअर बँकिंग सोल्युशन आवृत्तीमध्ये सातत्याने सुधारणा होत आहे आणि आपल्याला हे सुद्धा लक्षात घेतले पाहिजे की सर्वोत्तम काम हे नेहमी प्रयोगशाळा किंवा User Accepting System म्हणजेच वापरकर्ता स्वीकृती चाचणी (UAT) बँक ऑफिसमध्येच होते, असे काही नाही.

एकाच वेळी काम केल्याने अपेक्षित परिणाम मध्ये आढळलेल्या विचलनातून/ विश्लेषणात्मक अभ्यासातून हे साध्य केले जाऊ शकते. आपण हे पण लक्षात ठेवायला हवे की, सर्वोत्तम काम हे नेहमी प्रयोगशाळा किंवा वापरकर्ता स्वीकृती चाचणी (UAT) बँक

ऑफीसमध्येच होऊ शकत नाही. अपेक्षित उद्दिष्ट, ध्येय सध्या होईपर्यंत मागील कार्यातील निकालांमध्ये सुधारणा आवश्यक आहे. विशिष्ट सेवा, सुविधांच्या परिणामात ग्राहक किंवा क्लायंटच्या अभिप्रायाने तसेच त्यांच्या गरजेनुसार बदल करावा लागत असतो.

**कार्याची पुनरावृत्ती टाळून व्यवसायाच्या नव-नवीन संधीवर लक्ष केंद्रीत करा.**

मी, तुम्हाला एका उदाहरणाद्वारे स्पष्ट करू इच्छितो की, बँकेत चालू अथवा बचत खाते उघडण्यासाठी लागणारी कागदपत्रे ही अतिशय साधी व सोपी प्रक्रिया असताना देखील बऱ्याचदा यात त्रुटी किंवा अपूर्णता असल्याचे लेखापरीक्षणात नियमितपणे आढळून येते. लेखापरीक्षण अहवाल व त्यात याविषयी दर्शविल्या जाणाऱ्या उणिवा योग्यरित्या पूर्ण करण्याकरिता लेखापरीक्षण काळात निर्दर्शनास येणाऱ्या चूकीच्या बाबी अथवा त्रुटी पूर्ण करण्यासाठी याआधी पूर्ण केलेल्या कामावर पुन्हा पुन्हा काम करावे लागते.

कामात उणिवा निर्माण झाल्याने कामाची पुनरावृत्ती होऊन एकाच कामावर वारंवार वेळ खर्च होत असल्याने व्यवसायाच्या नव-नवीन संधी नष्ट होतात किंवा त्यावर लक्ष केंद्रित न होता वेळेचा अपव्यय होतो. या व अशा बाबींमुळे असमाधानी ग्राहक पुढच्या वेळी परत येत नाहीत. अशा सेवांमुळे, वितरणातील कमकुवतपणामुळे संस्थेचा नावलौकिक, प्रतिष्ठा गमावून विकासाच्या शक्यतांवर देखील परिणाम होतो. जेव्हा अशा सोप्या खाते उघडण्याच्या प्रक्रियेत चुका होतात तेव्हा त्याविषयी योग्य पालन न केल्यामुळे नियामकाकडून दंड आकारला जाण्याची असुरक्षितता निर्माण होते. त्यामुळे कोणत्याही स्वरूपाच्या कार्यपद्धतीचे, प्रक्रियेचे अनुपालन होणे तसेच कमीत कमी वेळेत व अधिक प्रभावी माध्यमातून कार्य पूर्णत्वास नेले पाहिजे याकडेही लक्ष दिले पाहिजे.

कार्यालयीन कामकाजाच्या कार्यपद्धतीत सुधारणा करणे

ग्राहकांना अधिक चांगली सेवा देणे हे केवळ कार्यालयात प्रथमदर्शनी सेवा देणारे कर्मचारी यांच्यापुरतेच मर्यादित नसते. कार्यालयातील तसेच शाखास्तरांवर कार्यालयातील योग्य कामकाज करण्यासाठी कार्यपद्धतीचे मार्गदर्शिका असणे आवश्यक आहे. कार्यमार्ग दर्शिकेमुळे त्या कार्याचे अनुपालन होऊन ते कार्य अचूक व वेळेत पूर्ण होते. याप्रकारे तुम्ही व्यवस्थापन माहिती प्रणालीचा देखील अवलंब करू शकता.

बँक ऑफिस हा संस्थेच्या कामकाजातील एक निर्णयात्मक महत्त्वपूर्ण भाग असतो. बँक ऑफिसद्वारे अनेक कार्य केली जातात. जसे की, कमीत कमी वेळेत आवश्यक व गरजेनुसार वेगवेगळी अचूक, स्वीकारार्हता अहवाल तयार करणे, योग्य निर्णय घेऊन त्यांची अंमलबजावणी करणे अशा अनेक बँक ऑफिसच्या एकत्रितरित्या केलेल्या कार्यामुळे संस्थेच्या वाढीसाठी तसेच संस्थेला सर्वात लवचिक, स्पर्धात्मक आणि दोलायमान ठेवण्यासाठी मदत होत असते.

### **मानवी संसाधन विभागाची (HR Department) महत्त्वपूर्ण भूमिका**

प्रत्येक संस्थेत मानवी संसाधन विभाग कार्यरत असतो. मानवी शरीरात रक्तवाहिन्या जशा काम करतात त्याचप्रमाणे संस्थेत मानवी संसाधन विभागामार्फत काम केले जात असते. कर्मचाऱ्यांचे पगार, रजा, प्रशासन, कर्मचारी व्यवस्थापन, भरती आणि नियुक्ती एवढ्यापुरतेच मानवी संसाधन विभागाचे काम मर्यादित नसून कर्मचाऱ्यांचे प्रशिक्षण, विकास आणि मार्गदर्शन प्रदान करण्यासोबतच कर्मचारी संबंधांच्या समस्या हाताळण्यात महत्त्वाची भूमिका हा विभाग बजावत असतो. संस्थेचे ध्येय, धोरण व उद्दिष्टानुसार आवश्यक कार्यशक्ती, कुशल मनुष्यबळ निर्माण करण्याचे महत्त्वपूर्ण कार्य करत असणाऱ्या मानवी संसाधन विभागाची कार्यपद्धती ही लवचिक, न्यायिक व सशक्त असावी.

\*\*\*\*\*